

Solución de problemas

Notebook HP

Número de parte del documento: 320399-162

Agosto de 2003

Esta guía ofrece instrucciones para que usted pueda resolver los problemas con el notebook o solicite la ayuda de HP.

Solución de problemas
Notebook HP
Segunda edición: Agosto de 2003
Número de parte del documento: 320399-162

Contenido

1

Se dispone de ayuda

Encontrará asistencia para la solución de problemas mediante la ventana de Ayuda y soporte, en la Internet, por el teléfono o un proveedor de servicio local. Toda la documentación que viene con el notebook está disponible en Internet, en varios idiomas.

- Si puede acceder al escritorio de Windows en el notebook, HP le recomienda comenzar a solucionar cualquier problema utilizando la ventana de Centro de ayuda y soporte. Para acceder a esta ventana:
  - ❏ En Microsoft Windows XP Professional o Microsoft Windows XP Home, seleccione **Inicio > Ayuda y soporte**.
  - ❏ En Microsoft Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Ayuda**.

  Para obtener más información acerca del uso de la ventana de Centro de ayuda y soporte, consulte “Ayuda del notebook” más adelante en este capítulo.
- Si no puede acceder al escritorio de Windows en el notebook o desea eliminar los problemas más comunes antes de usar otros recursos de solución de problemas, intente con los procedimientos de la “Lista de comprobación de soluciones rápidas,” que aparece a continuación en este capítulo.

Lista de comprobación de soluciones rápidas

¿Está el notebook recibiendo la alimentación adecuada?

Si la luz indicadora de encendido está apagada y el notebook no se puede encender, es posible que el notebook no disponga de una alimentación adecuada.

En algunos modelos, la luz indicadora de encendido es la luz del adaptador de CA. En otros modelos, el indicador de encendido es la luz de batería. Para identificar la luz indicadora de encendido en el notebook, consulte la documentación específica del modelo.

Para asegurarse de que se dispone de una alimentación adecuada para el notebook:

- Si el notebook está funcionando con alimentación de batería o si está conectado a una fuente de alimentación externa distinta de un enchufe eléctrico, conecte el notebook a un enchufe eléctrico mediante el adaptador de CA. Si el notebook se enciende cuando se conecta a la alimentación externa, pero no con un paquete de baterías, recargue o reemplace el paquete de baterías.
- Asegúrese de que las conexiones del cable eléctrico y del cable del adaptador de CA estén firmes.
- Verifique si el enchufe eléctrico suministra una alimentación adecuada, conectando otro dispositivo eléctrico en el enchufe.
- Conecte el notebook (mediante el adaptador de CA) en un enchufe que esté en una habitación diferente y en un circuito distinto.

Cuando el notebook está recibiendo una alimentación adecuada, se enciende la luz indicadora de encendido (luz del adaptador de CA o luz de la batería).

¿Está encendido el notebook?

El notebook puede estar en suspensión o hibernación. Para sacar el notebook de la suspensión o de la hibernación:

- Si su modelo tiene un botón de encendido, presione brevemente este botón.
- Si su modelo tiene un interruptor de encendido, deslice brevemente este interruptor, como se describe en la documentación específica de su modelo.

¿Se sobrecalentó el notebook?

Es normal que el notebook se sienta caliente al tacto mientras está en uso. Sin embargo, si se siente *extremadamente* caliente, se puede estar sobrecalentando debido al bloqueo de un agujero de ventilación. El sobrecalentamiento puede hacer que el notebook deje de responder.

Si sospecha que el problema se debe a un sobrecalentamiento, deje que el notebook se enfríe a temperatura ambiente. Luego:

- Use el notebook sobre una superficie dura, no sobre una superficie blanda. Una alfombra, almohada, ropa gruesa, tapiz u otra tela pueden bloquear un agujero de ventilación de la cara inferior.
- Ubique el notebook de modo que ningún agujero de ventilación lateral o posterior quede bloqueado por una superficie vertical como una pared o equipos opcionales.

¿Dejó de responder el sistema?

Si el sistema ha dejado de responder, es posible que deba reiniciar o apagar y luego iniciar el notebook. Si no puede utilizar los procedimientos normales de reinicio o apagado de Windows:

1. Presione **Ctrl+Alt+Supr.** Luego:
   - ❏ En Windows 2000 Professional, seleccione el botón **Apagar** , presione la flecha hacia abajo junto al campo Qué desea que haga el equipo hasta que aparezca Reiniciar o Apagar y luego seleccione el botón **Aceptar**.

- ❏ En Windows XP, seleccione el botón Apagar el equipo y luego seleccione el botón **Apagar**.

2. Si no puede apagar el notebook con **Ctrl+Alt+Supr:**
   - ❏ En un modelo con botón de encendido, mantenga presionado el botón durante 5 segundos.
   - ❏ En un modelo con interruptor de encendido, deslice y sostenga el interruptor durante 5 segundos.

3. Si su modelo tiene un botón de restablecimiento, inserte el extremo de un objeto pequeño como un clip estirado en el botón de restablecimiento; luego, presione el botón de encendido. (De esta forma se reinicia el notebook.) Para obtener información acerca de un botón de restablecimiento en su modelo, consulte los documentos *Guía de inicio, Guía de hardware* o *Guía de referencia* que vienen con el notebook.
4. Si no puede apagar el notebook con el botón de encendido o el interruptor de encendido ni puede reiniciar el notebook con el botón de restablecimiento, desconecte el notebook de la alimentación externa y luego retire el paquete de baterías.

¿Hay algún dispositivo externo que no funciona?

Si un dispositivo externo no funciona según lo esperado:

- Encienda el dispositivo exactamente como se indica en su documentación. (Algunos dispositivos opcionales, como monitores externos, impresoras y dispositivos conectados a un conector paralelo, se deben encender *antes* que el notebook).
- Verifique si:
  - ❏ El dispositivo está conectado al enchufe, puerto o conector correctos.
  - ❏ Están firmes todas las conexiones de los dispositivos.
  - ❏ El dispositivo está recibiendo la alimentación adecuada.
  - ❏ Están instalados los controladores correctos de dispositivo.
- Instale la última ROM (memoria de sólo lectura) de sistema disponible. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica del modelo.

¿Está funcionando de manera anormal el software?

Si el software no funciona normalmente:

- Reinicie el notebook.
- Ejecute una exploración de virus.

  Cuando usa el notebook para acceder a redes o a Internet, el equipo queda expuesto a los virus de computadora. Los virus de computadora pueden inhabilitar el sistema operativo, las aplicaciones, las utilidades o hacer que éstos funcionen de manera anormal. Un software antivirus puede detectar la mayoría de los virus, destruirlos y, en la mayoría de los casos, reparar los daños que han causado.

  El software antivirus viene con algunos notebooks y se puede adquirir para todos los notebooks con la mayoría de los comerciantes de artefactos computacionales o electrónicos. Para obtener información acerca de cómo ejecutar una exploración de virus, consulte la documentación que se incluye con el software antivirus.
- Asegúrese de que haya suficiente espacio disponible en la unidad de disco duro. Para obtener información acerca de la visualización del espacio disponible en la unidad de disco duro, consulte la Ayuda en línea o la documentación impresa de su sistema operativo.
- Elimine la última aplicación que haya instalado.

- Respalde los archivos de datos y luego repare o reinstale el software.
  - ❏ Para reparar o reinstalar el sistema operativo o una aplicación o utilidad HP, utilice los CD de restauración que vienen con el notebook.

    Las instrucciones para utilizar los CD con el fin de reparar o reinstalar el software vienen con todos los modelos de notebook. En algunos modelos, estas instrucciones vienen en el paquete del CD de restauración. En otros modelos, las instrucciones vienen en la documentación específica del modelo, como la *Guía de software* o *Guía de referencia.*
  - ❏ Para reparar o reinstalar el software que no se cargó o instaló previamente, siga las instrucciones de la documentación que viene con el software.



PRECAUCIÓN: Para evitar que se dañen los archivos y asegurarse de que se instalaron los controladores correctos, restaure o reinstale el software sólo cuando el notebook esté conectado a la alimentación externa a través del adaptador de CA o un cable opcional de CC. (No repare ni restaure el software mientras el notebook esté acoplado o funcionando con alimentación de baterías). Durante la reinstalación:

- No desconecte el notebook de la alimentación externa.
- No apague el notebook.
- No retire ni inserte una unidad.
- No agregue ni quite ningún dispositivo interno o externo.

Búsqueda de la ayuda necesaria

Ayuda del notebook

Para acceder a la ventana de Centro de ayuda y soporte:

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Ayuda**.
- En Windows XP, seleccione **Inicio > Ayuda y soporte**.

El Centro de ayuda y soporte es un completo recurso para ponerse en contacto con un especialista de soporte de HP, para descargar software o actualizaciones de software y para administrar el sistema del notebook. Las funciones de administración del sistema pueden enseñarle a utilizar, optimizar y personalizar, así como a solucionar problemas del hardware, sistema operativo y otro software del notebook.

Se ofrecen instrucciones en pantalla para todos los temas.

Ayuda de la documentación

Para obtener ayuda del sistema operativo:

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Ayuda**.
- En Windows XP, seleccione I**nicio > Ayuda y soporte**.

Consulte también la Ayuda en línea o la documentación impresa de su sistema operativo. Para obtener ayuda adicional del sistema operativo, visite el sitio Web de Microsoft en http://www.microsoft.com.

Para obtener ayuda de la aplicación o la utilidad: Abra el software y luego seleccione la opción de **Ayuda**. La opción de Ayuda puede ser un botón o un elemento de menú que diga **"Ayuda"** o que esté identificado con el icono de un signo de interrogación. Es posible acceder a algunos archivos de ayuda al presionar la tecla **F1** (o **f1**).

Para obtener ayuda con el hardware opcional: Consulte la documentación que viene con el dispositivo. La documentación puede estar impresa, en el CD o en el software del dispositivo. La documentación de ciertos dispositivos incluye instrucciones para la solución de problemas, así como también instrucciones generales.

Para obtener ayuda específica de su notebook:

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Ayuda**.
- En Windows XP, seleccione **Inicio > Ayuda y soporte**.

Consulte también las guías específicas del modelo que vienen con el notebook. Las guías específicas varían según el modelo. Entre los títulos comunes se encuentran: *Guía de inicio, Guía de hardware, Guía de software* y *Guía de referencia*. Puede haber guías específicas del modelo, ya sea impresas o incluidas en el CD de *Documentación*.

Para obtener ayuda para la solución de problemas generales: Esta guía de solución de problemas proporciona consejos para la solución de problemas generales. Estos consejos se aplican a la mayoría de los notebooks, pero no incluyen procedimientos específicos de un modelo.

Ayuda de Internet

La mayoría de los fabricantes de hardware y software proporcionan bastante información para la solución de problemas en sus sitios Web y ofrecen la dirección de su sitio Web en su empaque o documentación.

En el sitio Web de HP, puede examinar la información de referencia o enviar preguntas por correo electrónico a especialistas de soporte al cliente. Para obtener acceso al área de soporte del sitio Web, utilice su explorador Web para visitar:

http://www.hp.com/support

Para obtener acceso directo a áreas específicas del sitio Web de HP, se le recomienda utilizar los vínculos en la utilidad Centro de ayuda y soporte. Para obtener acceso a la utilidad:

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Ayuda**.
- En Windows XP, seleccione **Inicio > Ayuda y soporte**.

Ayuda por teléfono

Preparación para llamar al soporte al cliente

Para lograr la solución más rápida posible de su problema, tenga los siguientes elementos a su disposición al momento de llamar:

- El notebook.
- Número de serie y descripción del modelo, que aparecen en las etiquetas adheridas al notebook.
- Fecha de compra en la factura.
- Condiciones en las que se produjo el problema.
- Mensajes de error que aparecieron.
- Nombre de marca y modelo de la o las impresoras opcionales que esté usando.
- Número de versión y número de registro del sistema operativo. Para ver el número de versión y el número de registro del sistema operativo:
  - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control > Sistema >** ficha **General**.
  - En Windows XP, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento > Sistema >** ficha **General.**

Acceso a números de teléfono de Soporte al cliente

Para obtener una lista de números de teléfono de soporte al cliente a nivel mundial:

- Consulte el folleto de *Garantía* impreso sólo en inglés que se incluye con el notebook.
- Ver en pantalla los números de teléfono de soporte al cliente:
  - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > icono Rendimiento y mantenimiento > icono Sistema.** Luego, cerca del borde inferior de la ventana Propiedades del sistema, seleccione el botón Información de soporte.
  - En Windows XP, seleccione **Inicio > icono Rendimiento y mantenimiento > icono Sistema.** Luego, cerca del borde inferior de la ventana Propiedades del sistema, seleccione el botón Información de soporte.
- Obtenga los números de teléfono del sitio Web de HP en http://www.hp.com.

Ayuda de un proveedor de servicio

Para comunicarse con un proveedor de servicio HP que se ubique cerca de su residencia, consulte el folleto de *Garantía* impreso sólo en inglés que se incluye con el notebook. Para obtener un servicio óptimo:

- Entregue toda la información que aparece en la sección "Preparación para llamar al soporte al cliente" anteriormente en este capítulo.
- Elimine o revele todas las contraseñas.

2

Problemas y soluciones

Antes de comenzar

Este capítulo contiene soluciones generales a problemas que puede tener con su notebook. Pruebe las soluciones una a la vez. Si un problema tiene varias soluciones, pruebe las soluciones en el orden en que se presentan.

Dado que los problemas y las soluciones enumerados son *generales:*

- Los problemas y las soluciones se aplican a la mayoría, pero no a todos, los notebooks. Puede que algunos problemas y soluciones no se apliquen a su modelo.

  Por ejemplo, es posible que algunos modelos no tengan botones de control de volumen y que otros no tengan compartimientos de unidad. Si una solución involucra hardware o software que no está disponible en su modelo, pruebe otras soluciones.

- Las soluciones no incluyen procedimientos detallados que varían según el modelo. Para conocer los procedimientos específicos del modelo, consulte la documentación correspondiente que viene con su notebook.

  Por ejemplo, si una solución le sugiere actualizar la ROM del sistema, puede que deba consultar una guía titulada *Guía de software* o *Guía de referencia* para obtener instrucciones de actualización de la ROM para su modelo.

- Los problemas y las soluciones incluyen términos alternativos para funciones similares.

  Por ejemplo, algunos modelos tienen un botón de encendido y otros tienen un interruptor de encendido. Dado que los botones e interruptores de encendido tienen funciones similares, una solución puede sugerir que "presione el botón de encendido (o deslice el interruptor de encendido)".

Problemas de audio

El sonido no se escucha

- Presione el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de parlante en la barra de tareas y luego desactive la casilla de verificación Silencio total.
- Presione el botón de silencio. (El sonido se debe escuchar cuando la luz de silencio está apagada.)
- Verifique si hay auriculares, parlantes externos o audífonos conectados al notebook. Estos dispositivos silencian los parlantes internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al notebook, úselo o desconéctelo.
- Cuando opera el notebook en modo MS-DOS (por ejemplo, al ejecutar un juego MS-DOS), el sonido puede ser errático. Para optimizar las capacidades de sonido del notebook, utilice únicamente aplicaciones Windows.

El sonido no se graba

- Si el micrófono interno no graba y hay un micrófono externo conectado al sistema, desconéctelo o use el micrófono externo. En la mayoría de los modelos, la conexión de un micrófono externo desactiva el micrófono interno.
- Conecte un micrófono externo. Algunos modelos no tienen micrófono interno.
- Revise la configuración del software de grabación de sonido, específicamente la fuente de grabación y los ajustes de volumen de la grabación. Para acceder a la mayoría de las aplicaciones de grabación de sonido, seleccione **Inicio > Todos los programas (o Programas) > Accesorios > Multimedia (o Entretenimiento)** y luego seleccione la aplicación de grabación de sonido.

Problemas de batería y alimentación



Consulte también los elementos relacionados con la alimentación en la "Lista de comprobación de soluciones rápidas" en el capítulo "Se dispone de ayuda".

El notebook no enciende

- Conecte el notebook a un enchufe eléctrico mediante el adaptador de CA. Asegúrese de que todas las conexiones estén firmes y que el enchufe eléctrico proporcione la alimentación adecuada. (Si el notebook no enciende y tiene un paquete de baterías, puede que el paquete de baterías esté defectuoso. Quite el paquete de baterías del notebook.)
- Si el notebook está extremadamente caliente, frío o húmedo, llévelo a un ambiente indicado por las especificaciones que aparecen en la documentación del modelo. Cuando vuelva a su trabajo, asegúrese de que los agujeros de ventilación no estén obstruidos.
- Si acaba de instalar un nuevo módulo de memoria, quite el módulo. Éste puede ser incompatible con su notebook. Revise las especificaciones del módulo de memoria en la documentación del modelo.

El notebook se apaga inesperadamente

- Si el notebook se apaga inmediatamente después de encenderlo, puede que la carga del paquete de baterías sea extremadamente baja. Conecte el notebook a la alimentación externa y luego recargue o reemplace el paquete de baterías.
- Si el notebook se apaga mientras está sin supervisión, puede que el sistema haya iniciado la hibernación. Para salir de hibernación, presione el botón de encendido (o deslice el interruptor de encendido).

- Si el notebook se apaga o inicia la suspensión *y* se siente extremadamente caliente, puede haber excedido la temperatura máxima de funcionamiento. Deje que el notebook se enfríe. Luego, al usar el notebook, asegúrese de que todos los agujeros de ventilación estén libres de obstrucciones.

Los indicadores muestran una condición de batería baja

Los indicadores de batería baja varían según el modelo y la configuración. Los indicadores comunes son alarmas audibles, mensajes en pantalla y luces que parpadean o cambian de color.

- Para interpretar o configurar los indicadores de batería baja, consulte la Ayuda en línea o documentación impresa específica del modelo o del sistema operativo.
- Para responder a un indicador de batería baja:
    - Si su trabajo sigue en pantalla, guárdelo e inicie la hibernación. Para continuar trabajando, conecte el notebook a la alimentación externa. Antes de hacer funcionar nuevamente el notebook con alimentación de baterías, asegúrese de reemplazar o recargar el paquete de baterías.
    - Si la pantalla está en blanco, puede que el notebook haya iniciado la hibernación. Para continuar trabajando, conecte el notebook a la alimentación externa y luego salga de la hibernación. Antes de hacer funcionar nuevamente el notebook con alimentación de baterías, asegúrese de reemplazar o recargar el paquete de baterías.
    - Si al restaurar la alimentación pierde el trabajo que no ha guardado, es posible que el notebook no haya podido iniciar la hibernación porque ésta se encontraba desactivada. HP le recomienda hacer funcionar el notebook con alimentación de baterías únicamente cuando la hibernación esté activada. Para activar la hibernación:

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control.** Haga doble clic en Opciones de energía, seleccione la ficha Hibernación y luego seleccione la casilla de verificación Activar soporte de hibernación.
- En Windows XP, seleccione **Inicio > Panel de control > icono Rendimiento y mantenimiento >** icono **Opciones de energía.** Seleccione la ficha Hibernación y luego seleccione la casilla de verificación Activar soporte de hibernación.

El paquete de baterías no se carga

- Puede que el paquete de baterías esté completamente cargado. Para obtener información acerca de cómo determinar el estado del paquete de baterías, consulte la documentación específica de su modelo.
- Si el paquete de baterías está extremadamente caliente o frío, deje que alcance la temperatura ambiente.
- Asegúrese de que el notebook esté conectado a la alimentación de CA, que todas las conexiones estén firmes y que la fuente de alimentación proporcione niveles adecuados de alimentación.
- Si utiliza un adaptador de CA:
    - Asegúrese de que el adaptador de CA sea el que viene con el notebook o un adaptador de repuesto suministrado por HP.
    - Si el adaptador está conectado a un alargador, desenchúfelo del alargador y conéctelo directamente a un enchufe eléctrico.
- Asegúrese de que la batería esté correctamente insertada y, si es necesario para su modelo de notebook, bloqueada en su posición.
- Reemplace el paquete de baterías. Puede estar defectuoso o haber llegado al final de su vida útil. La vida útil de la batería varía, porque se ve afectada por los niveles de alimentación y por las prácticas de mantenimiento y almacenamiento. Para obtener información acerca

de cómo prolongar la vida útil del paquete de baterías, consulte las secciones acerca de baterías y alimentación de la documentación específica de su modelo.

- ❏ Para obtener información acerca de cómo prolongar la vida útil del paquete de baterías, consulte las secciones acerca de baterías y alimentación de la documentación específica de su modelo.
- ❏ Para obtener información acerca de la garantía del paquete de baterías, consulte la documentación de garantía que viene con el notebook o con el paquete de baterías opcional.

El paquete de baterías está caliente después de cargarse

No se requiere ninguna acción. El calentamiento es normal durante la carga.

Las visualizaciones de la carga del paquete de baterías parecen inexactas.

- Si sólo la visualización del tiempo restante parece inexacta, puede que no sea necesaria ninguna acción.

  La visualización del tiempo restante indica el tiempo de funcionamiento aproximado que le queda al paquete de baterías *si éste continúa suministrando alimentación en el nivel actual.* Por ejemplo, el tiempo restante disminuye si usted comienza a reproducir un DVD o a respaldar una tarjeta CompactFlash y aumenta si deja de reproducir el DVD o si se completa el respaldo.

  Si la visualización del tiempo restante parece inexacta aun cuando el nivel de uso de la alimentación permanezca constante, consulte “Para aumentar la exactitud de las visualizaciones de carga de todos los paquetes de baterías”, más adelante en esta sección.

- Para aumentar la exactitud de las visualizaciones de carga de todos los paquetes de baterías:

  - ❏ Cargue completamente un nuevo paquete de baterías antes de usarlo para hacer funcionar el notebook.

- ❏ Deje que el paquete de baterías en uso se descargue a menos de un 10 por ciento de la carga completa a través del uso normal antes de cargarlo.
- ❏ Al cargar un paquete de baterías, hágalo completamente.
- ❏ Calibre el paquete de baterías, especialmente si no se ha usado durante un mes o más. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica del modelo.

- Reemplace el paquete de baterías. Puede estar defectuoso o haber llegado al final de su vida útil. La vida útil de la batería varía con el uso de la alimentación del paquete de baterías y con los procedimientos de mantenimiento.
    - ❏ Para obtener información acerca de cómo prolongar la vida útil del paquete de baterías, consulte las secciones acerca de baterías y alimentación de la documentación específica de su modelo.
    - ❏ Para obtener información acerca de la garantía del paquete de baterías, consulte la documentación de garantía que viene con el notebook o el paquete de baterías opcional.

El tiempo de funcionamiento del paquete de baterías es más corto que lo esperado

Revise la información en la documentación específica de su modelo con respecto a:

- Configuración y procedimientos para el ahorro de las baterías.
- Ambientes y procedimientos para el almacenamiento de las baterías.
- Especificaciones del ambiente de operación del notebook.

No se puede iniciar la suspensión

Revise la información en la documentación específica de su modelo con respecto a:

- Cómo los medios de unidades, tales como disquetes, CD o DVD, afectan la suspensión.
- Cómo el infrarrojo afecta la suspensión.

No se puede iniciar la hibernación

- Asegúrese de que la hibernación esté activada. Para activar la hibernación:
  - ❏ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control.** Haga doble clic en **Opciones de energía**, seleccione la ficha **Hibernación** y luego seleccione la casilla de verificación **Activar soporte de hibernación**.
  - ❏ En Windows XP, seleccione **Inicio > Panel de control >** icono **Rendimiento y mantenimiento >** icono **Opciones de energía.** Seleccione la ficha **Hibernación** y luego seleccione la casilla de verificación **Activar soporte de hibernación**.
- Asegúrese de que los tiempos de espera de hibernación estén configurados en Nunca. Para acceder a la configuración de tiempos de espera de hibernación:
  - ❏ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control.** Haga doble clic en **Opciones de energía** y luego seleccione la ficha **Combinaciones de energía**.
  - ❏ En Windows XP, seleccione **Inicio > Panel de control >** icono **Rendimiento y mantenimiento >** ficha **Combinaciones de energía**.
- Revise la información en la documentación específica de su modelo con respecto a:
  - ❏ Cómo los medios de unidades, tales como disquetes, CD o DVD, afectan la hibernación.
  - ❏ Cómo el infrarrojo afecta la hibernación.

Problemas de CD o DVD

En algunos notebook, la unidad de CD o DVD es extraíble. En otros, la unidad de CD o DVD sólo debe ser extraída por un proveedor de servicio autorizado.



Para evitar daños a la unidad de CD o DVD y al notebook, no extraiga una unidad de CD o DVD a menos que esté seguro de que la unidad es extraíble. Si la documentación específica de su modelo no incluye instrucciones para insertar y extraer una unidad de CD o DVD, no extraiga la unidad de CD o DVD.

El sistema no reconoce la unidad de CD o DVD

- Asegúrese de que estén instalados los controladores correctos del dispositivo.
- Actualice la ROM del sistema.
- Si el notebook está ejecutando una versión comercial del sistema operativo y la unidad se insertó mientras el sistema estaba en operación, en suspensión o en hibernación, apague el notebook. Con el notebook apagado, quite la unidad y vuelva a insertarla. Luego, encienda el notebook.
- Ejecute una exploración de virus.
- Si la unidad de CD o DVD de su notebook es extraíble:
    - ❏ Quite y luego reinserte la unidad exactamente como se indica en la documentación específica de su modelo.
    - ❏ Use otro compartimiento de unidad para verificar que la unidad no esté defectuosa.
    - ❏ Use otra unidad en el mismo compartimiento para verificar que el compartimiento de unidad no esté defectuoso.

Ninguna alerta suena al insertar una unidad de CD o DVD

Si el notebook está apagado, en suspensión o en hibernación, no es necesaria ninguna acción. Cuando el notebook está encendido, emite una señal audible al insertar o quitar de manera satisfactoria una unidad.

El notebook no se puede iniciar desde un CD o DVD

- Espere más tiempo. El inicio desde un CD o DVD puede tardar hasta 30 segundos o más.
- Asegúrese de que el CD o DVD sea apto para el inicio.
- Para obtener información acerca de la habilitación de la unidad como dispositivo de inicio, consulte la documentación específica de su modelo.
- Si la unidad es extraíble y está actualmente insertada en un replicador de puerto opcional, inserte la unidad en un compartimiento de unidad del notebook.

El notebook no puede leer un CD o DVD

- Espere más tiempo. La unidad puede tardar hasta 30 segundos o más en determinar el tipo de medio que se insertó.
- Asegúrese de que se insertó un CD o DVD de un solo lado con la etiqueta hacia arriba.
- Asegúrese de que el CD o DVD se haya insertado exactamente como se indica en la documentación específica del modelo o de la unidad.
- Asegúrese de que el CD o DVD sea compatible con la unidad. Por ejemplo, puede reproducir un CD en una unidad de DVD, pero no puede reproducir un DVD en una unidad de CD.

- Cambie la configuración regional en la unidad. Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica del modelo o, si utiliza el software DVD opcional, la documentación del software DVD.
- Limpie el CD o DVD.
- Quite el CD o DVD, reinicie el notebook y luego reinserte el CD o DVD.
- Si usted creó el CD o DVD, pruebe con una marca diferente de CD o DVD.

La película DVD no ocupa toda la pantalla

Algunos DVD de dos lados tienen un formato diferente (pantalla estándar o ancha) a cada lado. En el formato de pantalla ancha aparecen bandas negras en las partes superior e inferior de la pantalla. Para ver el formato estándar, voltee el DVD y luego reprodúzcalo.

La reproducción del DVD es errática

- Cierre todos los otros programas mientras reproduce el DVD. (Es posible que también sea necesario reiniciar Windows para liberar todos los recursos.)
- Reproduzca el DVD mientras hace funcionar el notebook con alimentación externa. O cambie la Combinación de energía del sistema operativo para que proporcione alimentación adicional al notebook mientras funciona con alimentación de batería.
- Si el video se daña al comienzo de la reproducción:
  - Espere hasta que el sistema procese el material de copyright al comienzo del DVD.
  - Detenga y luego reinicie la película en DVD.
- Limpie el DVD.

La suspensión o la hibernación afectan la reproducción del CD o DVD

Iniciar la suspensión o la hibernación durante la reproducción de un CD o DVD puede detener la reproducción o disminuir su calidad.

- Antes de iniciar la suspensión o la hibernación, quite el CD o DVD de la unidad.
- Si la suspensión o la hibernación se inician mientras se reproduce un CD o DVD, salga de la suspensión o de la hibernación y luego reinicie el notebook.

Aparece un código de error de región de DVD

Cambie la configuración regional en la unidad. (Puede que la configuración regional sólo se pueda cambiar una cantidad limitada de veces). Para obtener instrucciones, consulte la documentación específica del modelo o, si utiliza el software DVD opcional, la documentación del software DVD.

Problemas de tarjeta de memoria digital o Memory Stick

En esta sección, se analizan problemas que puede tener al utilizar una tarjeta SD (Secure Digital), MMC (tarjeta multimedia), una tarjeta CompactFlash, Memory Stick u otro producto de almacenamiento digital. Las ranuras que admiten estos productos varían según el modelo del notebook. Por ejemplo, algunos notebook tienen una Ranura de Medios digitales integrados o un Lector de memoria integrado. Otros modelos tienen una ranura de tarjeta SD o ranura de tarjeta CompactFlash. La información de esta sección se aplica a la mayoría de los productos de memoria digital.

Para obtener información acerca de la resolución de problemas de RAM (Memoria de acceso aleatorio, Random Access Memory) y utilización de módulos de memoria, consulte la sección "Problemas de memoria".

El notebook no acepta una tarjeta de memoria digital o Memory Stick

Muchas ranuras que admiten una tarjeta de memoria digital o Memory Stick, sólo son compatibles con formatos digitales específicos. Por ejemplo, una ranura identificada como una ranura para tarjeta CompactFlash puede tener un lector que sólo admita tarjetas CompactFlash. Una ranura identificada como una ranura para tarjeta SD puede tener un lector que sólo admita tarjetas SD y MMC. Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información acerca de los productos admitidos por las características de memoria digital de su notebook.

Puede obtener un adaptador que admita varios tipos de productos de memoria digital en la mayoría de las tiendas minoristas de computadoras o de electrónica. La mayoría de estos adaptadores se puede utilizar con cualquier modelo de notebook.

Las alertas de memoria digital no son audibles

- Presione el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de parlante en la barra de tareas y luego asegúrese de que la casilla de verificación Silencio total esté desactivada.
- Presione el botón de silencio en el notebook y verifique que la luz de silencio esté apagada. (El sonido se debe escuchar cuando la luz de silencio está apagada.)
- Verifique si hay auriculares, parlantes externos o audífonos conectados al notebook. Estos dispositivos desactivan los parlantes internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al notebook, úselo o desconéctelo .

El notebook no acepta una tarjeta de memoria digital o Memory Stick

- Extraiga y luego reinserte la tarjeta de memoria digital o Memory Stick.
- Reinicie el notebook.
- Verifique si la tarjeta de memoria digital o Memory Stick está funcionando correctamente, probando el producto en otro notebook.

La tarjeta de memoria digital o Memory Stick no funciona y las alertas no son audibles

- Verifique si la tarjeta de memoria digital o Memory Stick está correctamente insertada. Las tarjetas digitales se deben insertar con el lado de la etiqueta hacia arriba.
- Verifique si la tarjeta de memoria digital o Memory Stick está correctamente configurada. Para obtener información acerca de la configuración, consulte la documentación del producto digital. En algunos modelos, la documentación específica del modelo puede contener información de configuración adicional.

- Verifique si la tarjeta de memoria digital o Memory Stick está funcionando correctamente, probando el producto en otro notebook.
- Si está intentando acceder a una tarjeta de almacenamiento digital o Memory Stick:
  - ❏ Verifique si está utilizando la designación de unidad correcta.
  - ❏ Verifique si la tarjeta de memoria digital o Memory Stick está correctamente formateada. Para obtener instrucciones de formateo, consulte la documentación del producto.

Problemas de pantalla

La pantalla está en blanco

- Toque o mueva el dispositivo señalador (TouchPad, control señalador o mouse externo opcional).
- Salga de la suspensión o de la hibernación.
- Si el notebook está extremadamente caliente o frío, deje que alcance la temperatura ambiente.
- Cambie la imagen a la pantalla del notebook o a la pantalla externa. Para obtener instrucciones:
  - ❏ Consulte la documentación específica del modelo.
    - ◆ Algunos modelos tienen una tecla de acceso rápido que cambia la imagen entre la pantalla del notebook y dispositivos externos opcionales tales como monitores o cámaras.
    - ◆ Algunos modelos tienen ajustes en la utilidad de configuración que afectan a las ubicaciones de la pantalla.
  - ❏ Consulte la Ayuda en línea o la documentación impresa de su sistema operativo. Algunos sistemas operativos tienen funciones de Escritorio ampliado que afectan a la ubicación de la pantalla.

Los iconos del escritorio son demasiado grandes o demasiado pequeños

Utilice la configuración del sistema operativo para ajustar el tamaño de los iconos. Los iconos de mayor tamaño pueden ser más fáciles de leer. Seleccionar un tamaño de icono más pequeño le permite visualizar más iconos en el escritorio.

Los caracteres son opacos o difíciles de leer

- Si el notebook está bajo luz directa, cámbielo de lugar o incline la pantalla.
- Aumente el brillo de la pantalla. Algunos modelos tienen una tecla de acceso rápido que controla el brillo de la pantalla.
- Ajuste la configuración de la pantalla en su sistema operativo. Por ejemplo, para hacer que los caracteres en pantalla parezcan más grandes o más pequeños, ajuste la configuración de resolución.
- Si los caracteres aparecen deformados o la pantalla destella únicamente cuando el notebook está conectado con un monitor externo opcional, reinicie el notebook y luego baje la resolución de la pantalla en el monitor externo como se indica en la documentación del sistema operativo o del monitor externo.

Problemas de FireWire (IEEE 1394)

El conector de bus serial de alta velocidad disponible en algunos notebook puede estar identificado en la documentación específica de su modelo como el *conector FireWire* o como el *conector 1394*. La información de esta sección se aplica a los conectores con cualquiera de esos nombres.

El dispositivo FireWire no funciona

- Asegúrese de que el dispositivo FireWire esté firmemente conectado a un enchufe eléctrico, así como al conector FireWire en el notebook.
- Utilice un conector FireWire de otro sistema para verificar si el dispositivo funciona correctamente.
- Verifique con el fabricante del dispositivo que usted está utilizando los controladores correctos.
- Use la utilidad Administrador de dispositivos del sistema operativo para buscar y resolver cualquier conflicto de recursos.

El conector FireWire tiene sólo 4 clavijas

El conector FireWire de su notebook puede diferir del conector FireWire de una computadora de escritorio. Las computadoras de escritorio suelen tener conectores FireWire de 6 clavijas, mientras que los notebooks tienen por lo general conectores FireWire de 4 clavijas. Para conectar un dispositivo FireWire con un cable de 6 clavijas a su notebook:

- Reemplace el cable de 6 clavijas del dispositivo por un cable de 4 clavijas.
- Utilice un adaptador de 6 a 4 clavijas.

Puede obtener un cable de 6 clavijas o un adaptador de 6 a 4 clavijas en la mayoría de las tiendas minoristas de computación o de electrónica.

Un dispositivo FireWire conectado al notebook con una conexión de 4 clavijas debe estar conectado a la alimentación externa y al notebook.

Problemas de juegos

El juego se detiene o se bloquea con frecuencia.

- Reinstale el juego, tomando nota de la configuración y de las selecciones predeterminadas relacionadas con su modelo y reinicie el juego.
- Verifique si su modelo cumple con los requerimientos de hardware y software del juego. Para conocer estos requerimientos, revise la documentación del juego, visite el sitio Web del fabricante del juego o comuníquese con dicho fabricante.

Los sonidos del juego son erráticos

Si está ejecutando un juego MS-DOS, el sonido puede ser errático. Para optimizar las capacidades de sonido del notebook, utilice únicamente juegos basados en Windows.

Problemas de disco duro

 El disco duro *primario* está en un compartimiento de disco duro; un disco duro *secundario* está en un compartimiento adicional. El compartimiento adicional puede ser un MultiBay en el notebook, un compartimiento en un replicador de puerto o un compartimiento externo.

No se puede acceder al disco duro primario

La unidad puede estar protegida con DriveLock u otro software de protección de unidades. Para conocer los procedimientos de administración de seguridad, consulte la documentación específica de su modelo en una sección de utilidades de seguridad, contraseña o configuración.

No se reconoce el disco duro primario

Reemplace el disco duro:

- Si la documentación específica de su modelo incluye procedimientos para reemplazar el disco duro primario, siga atentamente las instrucciones.
- Si la documentación específica de su modelo no incluye instrucciones de reemplazo del disco duro, consulte el folleto de *Garantía* que viene con el notebook para comunicarse con un proveedor de servicio.

No se reconoce el disco duro secundario

- Quite y luego reinserte el disco duro secundario exactamente como se indica en la documentación específica de su modelo de notebook o en la documentación de su replicador de puerto o compartimiento externo. Asegúrese de que la que unidad se asiente firmemente en el compartimiento.
- Si el disco duro secundario se insertó mientras el notebook estaba encendido, en suspensión o en hibernación, reinserte el disco duro secundario después de apagar el sistema. Apague siempre el notebook antes de quitar o insertar un disco duro.
- Para verificar que el problema se origina en el disco duro secundario, intente usar otro disco duro en el mismo compartimiento.

El notebook no se puede iniciar desde un disco duro secundario.

- Inicie el notebook desde el disco duro primario.
- Consulte la documentación específica de su modelo para obtener información acerca del ajuste de la secuencia de inicio, en ocasiones denominada orden de inicio.
- Si la unidad está en un replicador de puerto, inserte la unidad en un MultiBay del notebook.

Problemas de comunicaciones infrarrojas



El sistema operativo administra la comunicación infrarroja. Para implementar algunas de las soluciones sugeridas en esta sección y ejecutar una solución de problemas adicionales, es posible que deba consultar la Ayuda en línea o documentación impresa de su sistema operativo. Si utiliza el software infrarrojo opcional, consulte también la documentación que viene con dicho software.

No se puede establecer una conexión infrarroja

- Consulte también "El notebook no transmite ni recibe datos," más adelante en esta sección.
- Si su notebook o un notebook de destino están en suspensión, saque el notebook de la suspensión.
- Asegúrese de que sólo una aplicación esté usando el puerto infrarrojo.
- Asegúrese de que el software infrarrojo que utiliza en su notebook esté correctamente instalado y activado en el dispositivo de destino. (En algunos modelos, el puerto infrarrojo del notebook se activa completamente cada vez que se enciende el notebook. En otros modelos, el puerto infrarrojo se debe activar manualmente.)
- Verifique si el dispositivo de destino es compatible con IrDA y compatible con el hardware y software infrarrojos en su notebook. Normalmente, dicha información se incluye en la documentación del dispositivo o en el sitio Web del fabricante del dispositivo.
- Pruebe otra configuración de puertos COM.
- Verifique si los ajustes de velocidad de transmisión en baudios, número de bits, byte de parada y conflicto de paridad son idénticos en su notebook y en el dispositivo de destino.

El notebook no transmite ni recibe datos

- Acerque los puertos infrarrojos. No deben estar a más de 1 metro (3 pies) de distancia entre sí.
- Coloque los puertos infrarrojos de modo que estén directamente uno frente al otro. El ángulo máximo de captura es de 30 grados, de modo que los puertos se deben alinear a no más de 15 grados respecto del centro.
- Si llega luz directa del sol, luz fluorescente de ahorro de energía o luz incandescente destellante a los puertos infrarrojos:
    - Quite o bloquee las fuentes de iluminación que interfieren.
    - Acerque los puertos infrarrojos.
- Asegúrese de que no haya ningún otro dispositivo infrarrojo, control remoto u otros dispositivos inalámbricos (tales como audífonos, auricular o teléfono celular) dirigidos a cualquiera de los puertos infrarrojos.
- Quite cualquier objeto, incluidos los papeles sueltos, entre los puertos infrarrojos que puedan interferir en la transmisión.
- Asegúrese de que ninguna de las unidades se mueva durante la transmisión. La transmisión se puede evitar o interrumpir incluso con una vibración fuerte.
- Limpie ambas lentes infrarrojas con un paño limpio y sin pelusas.
- Seleccione una velocidad menor de transmisión en baudios fija para ambos dispositivos. (La configuración de la velocidad de transmisión en baudios debe ser idéntica en ambos dispositivos.)

La suspensión impide la transmisión infrarroja

La suspensión no es compatible con la transmisión infrarroja.

- Si un notebook transmisor o receptor está en suspensión, no puede comenzar la transmisión. Asegúrese de que ambos notebook estén encendidos.
- Si se inicia una suspensión durante una transmisión, ésta se detiene. En algunos modelos, la transmisión se reanuda cuando el notebook sale de la suspensión. En otros modelos, la transmisión se debe reiniciar manualmente.

Problemas de Internet



La información que se incluye en las secciones "Problemas de módem," "Problemas de red," o "Problemas de dispositivo de LAN inalámbrica (WLAN, Wireless LAN)" también puede ser de utilidad.

El notebook no se puede conectar a Internet

- Asegúrese de que no se haya interrumpido el servicio de su ISP.
- Verifique su configuración de Internet.
- Comuníquese con su proveedor ISP para obtener asistencia.

Los botones de Internet no responden

Algunos modelos incluyen uno o más botones que proporcionan acceso directo a Internet. Los nombres de los botones varían según el modelo. La información de esta sección se aplica a los botones comúnmente llamados botones de fácil acceso o Quick Launch. Si los botones de Internet de su notebook no responden:

- Verifique que no se haya interrumpido el servicio de su ISP.
- Vuelva a conectarse con el ISP y pruebe nuevamente los botones de Internet.
- Revise la información de configuración de botones de Internet en la documentación específica de su modelo.

El notebook no puede explorar un sitio Web seleccionado

- Verifique la dirección URL o intente otra.
- Visite el sitio en otra oportunidad. (El sitio Web puede tener problemas técnicos o una sobrecarga de visitas.)

Problemas de teclado y dispositivo señalador



Muchas acciones del dispositivo señalador se controlan mediante la configuración del mouse en el sistema operativo. Para cambiar la velocidad del puntero o del clic, agregar o quitar rastros de mouse o configurar otros ajustes de dispositivo señalador, consulte la Ayuda en línea o la documentación impresa de su sistema operativo. Si utiliza un mouse externo opcional, consulte también la documentación del mouse.

Las teclas del teclado del notebook se pegan o no responden

Limpie el teclado del notebook como se indica en la documentación específica de su modelo. Las instrucciones para el mantenimiento del teclado suelen venir en la guía de *Mantenimiento, envío y viaje* en el CD de *Documentación*. En algunos modelos, las instrucciones de mantenimiento del teclado vienen en otra guía, como la *Guía de hardware* o *Guía de referencia.*

Varias teclas escriben caracteres incorrectos

Cambie la configuración del idioma del teclado como se describe en la *Guía de inicio, Guía de referencia* específica de su modelo o en la Ayuda en línea o documentación impresa de su sistema operativo.

Las teclas de letras escriben números

Desactive el teclado del notebook como se indica en la documentación específica de su modelo. Puede que su documentación se refiera al teclado del notebook como “teclado numérico incorporado” o “teclado interno”.

El teclado no funciona

- Active el teclado del notebook como se indica en la documentación específica de su modelo. Puede que su documentación se refiera al teclado como “teclado numérico incorporado” o “teclado interno”.
- Si hay un teclado externo opcional conectado al sistema, utilice el teclado externo. O desconecte el teclado externo y luego utilice el teclado del notebook.

Las teclas de acceso rápido no funcionan en un teclado externo

En algunos modelos, las teclas de acceso rápido no son compatibles en un teclado externo opcional. En otros modelos, las teclas de acceso rápido se utilizan de manera diferente en un teclado externo. Consulte la sección de teclas de acceso rápido de la documentación específica de su modelo.

El puntero se mueve sin rumbo

En algunos modelos es normal que el puntero siga moviéndose durante un corto tiempo después de que usted suelta el control señalador o TouchPad. Espere unos segundos después de quitar la mano del dispositivo señalador y el puntero se estabilizará.

El puntero se mueve erráticamente cuando usted escribe

- Presione el botón de activación y desactivación del TouchPad, si existe en su modelo, para desactivar el TouchPad mientras escribe.
- Limpie el TouchPad con un paño húmedo y séquelo.

- Ajuste la configuración de sensibilidad del TouchPad. En algunos modelos, esta configuración es accesible a través de la ventana del mouse del sistema operativo. Para obtener información acerca de los ajustes adicionales del TouchPad, consulte la documentación específica de su modelo.
- Reinicie el notebook.

El control señalador no funciona

- Si hay un mouse externo opcional conectado al sistema, éste puede desactivar el control señalador. Algunos modelos incluyen una utilidad, que suele denominarse utilidad de Configuración, en que puede ajustar el sistema para que responda al mouse externo y al control señalador.
- Si su notebook tiene un TouchPad y un control señalador, asegúrese de que el notebook esté configurado para responder al control señalador.
- Reinicie el notebook.

El TouchPad no funciona.

- Presione el botón de activación y desactivación del TouchPad, si existe en su modelo, para activar el TouchPad.
- Si hay un mouse externo conectado al sistema, éste puede desactivar el TouchPad. Algunos modelos incluyen una utilidad, que suele denominarse utilidad de Configuración, en que usted puede ajustar el sistema para que responda al mouse externo y al TouchPad.
- Si su notebook tiene un control señalador y un TouchPad, asegúrese de que el notebook esté configurado para responder al TouchPad.
- Limpie el TouchPad con un paño húmedo y séquelo.

- Ajuste la configuración de sensibilidad del TouchPad. En algunos modelos, esta configuración es accesible a través de la ventana del mouse del sistema operativo. Para obtener información acerca de ajustes adicionales del TouchPad, consulte la documentación específica de su modelo.
- Reinicie el notebook.

El mouse externo no funciona.

- Asegúrese de que el mouse esté conectado firmemente al sistema y que estén instalados los controladores correctos.
- Limpie el mouse.

El mouse de desplazamiento PS/2 no funciona

- En algunos modelos, el dispositivo señalador interno (control señalador o TouchPad) debe estar desactivado antes de admitir la función de desplazamiento en un mouse externo opcional. Algunos de estos modelos incluyen una utilidad, que suele denominarse utilidad de Configuración, en que usted puede ajustar el sistema para que desactive el dispositivo señalador interno cuando se utiliza un mouse opcional.
- Desconecte el mouse de desplazamiento, inicie una suspensión y luego reconecte el mouse de desplazamiento. (Para reanudar el uso del TouchPad en algunos modelos, debe iniciar una suspensión o apagar el notebook y luego desconectar el mouse de desplazamiento.)

El teclado o dispositivo señalador USB no funciona

Para obtener información acerca del soporte heredado para USB, consulte la documentación específica de su modelo.

Problemas de memoria

En esta sección se analizan los problemas que puede encontrar con la RAM (Memoria de acceso aleatorio). Para obtener información acerca de los problemas que puede encontrar al utilizar una tarjeta SD (Secure Digital), MMC (tarjeta multimedia), una tarjeta CompactFlash, una tarjeta Smart Media u otra tarjeta de memoria digital, consulte la sección "Problemas de tarjeta de memoria digital o Memory Stick".

Aparece un mensaje de memoria insuficiente

- Cierre una o más aplicaciones.
- Reinicie el notebook.

El nuevo módulo de memoria no aumenta la memoria

- Reinicie el notebook cuando la instalación esté completa.
- Revise las instrucciones de instalación del módulo de memoria en la documentación específica del modelo. Puede que el módulo sea incompatible con su notebook o esté instalado incorrectamente.

El nuevo módulo de memoria afecta el inicio

Si el notebook no se inicia después de instalar un nuevo módulo de memoria, quite el módulo de memoria, ya que puede ser incompatible con su notebook. Revise las especificaciones del módulo de memoria en la documentación del modelo.

Problemas de módem

 Consulte también la sección “Problemas de Internet”.

No se escucha el tono de marcado

- Verifique que el cable del módem esté conectado firmemente al enchufe de pared del teléfono y al enchufe RJ-11 en el notebook o replicador de puerto.
- Conecte un teléfono al enchufe de pared del teléfono para verificar si es funcional. Si no escucha un tono de marcado en el teléfono, conecte el módem a otro enchufe de pared o comuníquese con su proveedor de servicio telefónico.
- Verifique si no hay otro módem o teléfono utilizando la línea telefónica. (Un teléfono de extensión que no se ha colgado puede causar el problema.)
- Verifique si está seleccionado el modo correcto de marcado (tono o pulso).
- Verifique si el módem está conectado a una línea telefónica analógica, no digital. Una línea descrita como línea PBX es generalmente una línea digital. Una línea telefónica descrita como línea de datos, línea de máquina de fax, línea de módem o línea telefónica estándar es probablemente una línea analógica.
- Si no se encuentra en su país de origen, consulte la sección de la documentación de su notebook que proporciona instrucciones para utilizar el módem en forma internacional. Las instrucciones pueden estar en la documentación específica de su modelo o en la guía *Módem y conexión en red*.

El módem no marca correctamente

- Asegúrese de que esté marcando el número correcto.
- Marque el número con un teléfono. Si escucha una señal de ocupado, marque el número con el módem en otro momento.
- Asegúrese de que esté marcando todos los prefijos necesarios, tales como línea externa, larga distancia o códigos de país.
- Desactive la función de llamada en espera antes de marcar. Para obtener el código de desactivación de la llamada en espera para su área de marcado, consulte al proveedor de servicio telefónico local.
- Si no se encuentra en su país de origen, consulte la sección de la documentación de su notebook que proporciona instrucciones para utilizar el módem en forma internacional. Las instrucciones pueden estar en la documentación específica de su modelo o en la guía *Módem y conexión en red*.

El módem marca correctamente pero no se conecta

- Asegúrese de que el módem esté conectado a una línea telefónica analógica, no digital. Una línea descrita como línea PBX es generalmente una línea digital. Una línea telefónica descrita como línea de datos, línea de máquina de fax, línea de módem o línea telefónica estándar es probablemente una línea analógica.
- Conecte el módem a un enchufe telefónico de pared diferente.

Los sonidos del módem no se pueden escuchar

- Presione el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de parlante en la barra de tareas y luego desactive la casilla de verificación Silencio total.

- Presione el botón de silencio en el notebook y verifique si la luz de silencio está apagada. (El sonido se debe escuchar cuando la luz de silencio está apagada.)
- Verifique si hay auriculares, parlantes externos o audífonos conectados al notebook. Estos dispositivos desactivan los parlantes internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al notebook, úselo o desconéctelo.
- Ajuste el volumen del módem en su sistema operativo o software de módem opcional.

El módem no se conecta a la velocidad máxima

- Pida a su proveedor de servicio telefónico que revise el exceso de estática o ruido en su línea telefónica. Puede que deba solicitar un filtro para la línea. Mientras tanto, conecte el módem a otra línea telefónica. Las malas condiciones de la línea en el número remoto también pueden reducir la velocidad de transmisión.
- Asegúrese de que no haya otro módem o teléfono utilizando la línea telefónica. (Un teléfono de extensión que no se ha colgado puede causar el problema.)

Los caracteres aparecen deformados o las velocidades de transferencia son bajas

Pida a su proveedor de servicio telefónico que revise el exceso de estática o ruido en su línea telefónica. Puede que deba solicitar un filtro para la línea. Mientras tanto, conecte el módem a otra línea telefónica. (Las malas condiciones de la línea en el número remoto también pueden reducir la velocidad de transmisión.)

El módem pierde la conexión

- Desactive la función de llamada en espera antes de marcar. Para obtener información acerca de la desactivación de la llamada en espera y para obtener el código de desactivación de llamada en espera para su área de marcado, consulte al proveedor de servicio telefónico local.
- Asegúrese de que no haya otro módem o teléfono utilizando la línea telefónica. (Un teléfono de extensión que no se ha colgado puede causar el problema.)
- Pregunte al proveedor de servicio si el tiempo de inactividad en la línea interrumpe la conexión.
- Si el notebook alcanza una condición de batería baja:
  1. Conecte el notebook a la alimentación externa.
  2. Reinicie la aplicación de software de comunicaciones.
  3. Reemplace o recargue el paquete de baterías antes de utilizar nuevamente el módem mientras el notebook funciona con alimentación de baterías.
- Actualice el software del módem. Para obtener instrucciones, consulte la sección de actualización de software de la documentación específica de su modelo.

Las transmisiones de fax no funcionan

- Cierre cualquier otra aplicación de software de comunicación que esté abierta.
- Verifique si está utilizando el controlador de impresora correcto.
- Si el software de fax está configurado en Clase 2, intente cambiar la configuración a Clase 1.

Un mensaje informa de un exceso de corriente en la línea

Verifique si el módem está conectado a una línea telefónica analógica, no digital. Una línea descrita como línea PBX es generalmente una línea digital. Una línea telefónica descrita como línea de datos, línea de máquina de fax, línea de módem o línea telefónica estándar es probablemente una línea analógica.

Problemas de red

El notebook no se puede conectar a la red

 Para obtener información acerca de los indicadores de estado de red en el notebook, consulte la documentación específica de su modelo.

- Verifique si el cable de red es un cable de par torcido Categoría 5 (CAT-5).
- Verifique si un extremo del cable de red está firmemente conectado al enchufe RJ-45 (de red) en el sistema y si el otro extremo del cable está firmemente conectado al enchufe de pared de red Ethernet (no a un enchufe de pared de teléfono digital u otro enchufe de pared de aspecto similar).
- Pruebe la conexión a un enchufe de pared de red Ethernet diferente, que usted sepa que funciona correctamente.
- Si hace una conexión directa a un concentrador o conmutador, asegúrese de que el concentrador o conmutador esté encendido y que no está haciendo la conexión al puerto de enlace ascendente.

La conexión se realiza, pero la red parece inactiva

- Use la utilidad Administrador de dispositivos de su sistema operativo para asegurarse de que el controlador de dispositivo del adaptador de red esté instalado correctamente.
- Verifique si el TCP/IP u otro protocolo de red requerido está enlazado al adaptador de red y configurado correctamente.
- Verifique si está utilizando una dirección válida para su red. Para obtener información acerca de direcciones de red, comuníquese con su administrador de red.
- Verifique si el recurso de red que está intentando alcanzar está activado y conectado a la red.

- Verifique si hay un adaptador Ethernet LAN seleccionado en la ventana Propiedades de red de su sistema operativo.
- Si utiliza un servidor de seguridad de software o hardware, asegúrese de que esté configurado correctamente.

Algunos recursos de red no están disponibles

- Asegúrese de que se haya iniciado una sesión en la red con las credenciales requeridas para obtener acceso a los recursos. Para obtener información acerca de credenciales e inicio de sesión, comuníquese con su administrador de red.
- Verifique si la aplicación que utiliza, por ejemplo, su aplicación de correo electrónico o explorador de Web, funciona correctamente.
- Para determinar si su notebook debe ser miembro de un dominio de Windows para utilizar los recursos, comuníquese con su administrador de red.

La conexión de red es lenta

Asegúrese de que su adaptador de red esté configurado para la velocidad y dúplex que requiere su red. Para obtener información acerca de los requerimientos de su red, comuníquese con su administrador de red.

No se encontraron computadoras en el Entorno de red o en los Sitios de red

- Verifique la conexión del adaptador de red a la red.
- Si es parte de un grupo de trabajo de Windows, verifique si el nombre del grupo de trabajo está correcto.
- Si es parte de un dominio de Windows, asegúrese de que el nombre del dominio sea correcto y que haya iniciado una sesión en el dominio correcto.

Problemas de PC Card

Las alertas de PC Card no son audibles

- Active las alertas de PC Card en la sección de administración de energía del software del sistema operativo.
- Presione el botón de volumen para aumentar el volumen.
- Haga doble clic en el icono de parlante en la barra de tareas y luego desactive la casilla de verificación Silencio total.
- Presione el botón de silencio en el notebook y verifique si la luz de silencio está apagada. (El sonido se debe escuchar cuando la luz de silencio está apagada.)
- Verifique si hay auriculares, parlantes externos o audífonos conectados al notebook. Estos dispositivos silencian los parlantes internos. Si uno de estos dispositivos está conectado al notebook, úselo o desconéctelo.

La PC Card no funciona y las alertas no son audibles

- Asegúrese de que la tarjeta esté insertada con el lado de la etiqueta hacia arriba.
- Asegúrese de que la PC Card esté configurada correctamente. Para obtener instrucciones de configuración, consulte la documentación de la PC Card. La documentación específica que viene con algunos modelos, incluye información adicional acerca de la configuración de la PC Card.
- Pruebe la PC Card en otro notebook para verificar que funciona correctamente.
- Si trata de acceder a una PC Card de almacenamiento:
    - Asegúrese de que esté utilizando la designación de unidad correcta.
    - Asegúrese de que la PC Card esté formateada correctamente. Para obtener instrucciones de formateo, consulte la documentación de la PC Card.

El notebook no reconoce la PC Card

- Quite y luego reinserte la PC Card.
- Reinicie el notebook.
- Pruebe la PC Card en otro notebook para verificar que funciona correctamente.
- Si utiliza una PC Card de video con zoom, consulte la documentación específica de su modelo para determinar si su notebook permite video con zoom.
- Si la tarjeta requiere una IRQ (Petición de interrupción, Interrupt ReQuest), asegúrese de que haya una disponible.

La PC Card de red deja de comunicarse

Puede que se haya reiniciado la tarjeta al iniciar una suspensión o al apagar el notebook. Para reiniciar la tarjeta, cierre todas las aplicaciones abiertas y luego quite y reinserte la tarjeta.

El módem PC Card no funciona

Desactive el módem interno como se indica en la Ayuda en línea o documentación impresa del sistema operativo.

Problemas de televisión

El enchufe de video S tiene 7 clavijas

En algunos notebook, el enchufe de video S es un enchufe de 7 clavijas. En algunas regiones, los cables de video S estándar tienen conectores de 4 clavijas. Un cable de video S de 4 clavijas se puede utilizar en un enchufe de video S de 7 clavijas.

Para obtener información acerca de si debe utilizar un cable de video S a video S u otro tipo de cable, como el de video S a Scart, consulte la documentación de su aparato de televisión.

La televisión está en blanco

- Toque o mueva el dispositivo señalador (TouchPad, control señalador o mouse externo opcional).
- Salga de la suspensión o de la hibernación.
- Si el notebook está extremadamente caliente o frío, deje que alcance la temperatura ambiente.
- Cambie la imagen a la televisión. Para obtener instrucciones:
  - ❏ Consulte la documentación específica del modelo.
    - ◆ Algunos modelos tienen una tecla de acceso rápido que cambia la imagen entre la pantalla del notebook y los dispositivos externos opcionales tales como monitores o aparatos de televisión.
    - ◆ Algunos modelos tienen ajustes en la utilidad de configuración que afectan a las ubicaciones de la pantalla. Por ejemplo, en algunos modelos puede abrir la utilidad de configuración como se indica en la documentación específica de su modelo y luego seleccionar el menú **Dispositivos de sistema >** elemento **Dispositivo de visualización de video >** ajuste **Ambos**.

- ❏ Consulte la Ayuda en línea o la documentación impresa de su sistema operativo. Algunos sistemas operativos tienen funciones de Escritorio ampliado que afectan a la ubicación de la pantalla.

- Asegúrese de que la salida de TV esté activada en el notebook. Para obtener instrucciones, consulte la ayuda en línea o la documentación impresa de su sistema operativo.

Problemas de temperatura

 Utilice el notebook únicamente dentro de los rangos de temperatura que se indican en la sección de especificaciones de la documentación específica de su modelo.

El notebook está anormalmente caliente

- Deje que el notebook se enfríe y luego reanude su trabajo. Cada vez que utilice el notebook, asegúrese de que todos los agujeros de ventilación estén libres de obstrucciones. Las superficies blandas (tales como ropa de cama, tapices, alfombras o ropa gruesa) o las superficies duras (tales como una impresora contigua) pueden bloquear los agujeros de ventilación y causar sobrecalentamiento.
- Cierre todos los juegos y aplicaciones que no esté usando.

El paquete de baterías está caliente después de cargarse

No se requiere ninguna acción. El calentamiento es normal durante la carga.

Problemas de USB

Un dispositivo USB no funciona

- Si el dispositivo requiere alimentación externa, asegúrese de que esté conectado firmemente a un enchufe eléctrico, así como a un conector USB en el notebook.
- Utilice un conector USB de otro sistema para verificar si el dispositivo funciona correctamente.
- Verifique con el fabricante del dispositivo que usted está utilizando los controladores correctos.
- Use la utilidad Administrador de dispositivos del sistema operativo para buscar y resolver cualquier conflicto de recursos.

Un dispositivo USB no funciona durante el inicio

Para obtener información acerca del soporte heredado de USB, consulte la documentación específica de su modelo. (El soporte heredado para USB permite que un dispositivo USB, como un mouse o teclado externo opcional, funcione durante el inicio, antes de que se cargue Windows.)

Problemas de dispositivo de LAN inalámbrica (WLAN, Wireless LAN)

 Consulte también la sección “Problemas de Internet”.

El notebook no se puede conectar a una red inalámbrica

- Asegúrese de que el dispositivo inalámbrico esté encendido. En la mayoría de los modelos, una luz se enciende o cambia de color cuando se enciende el dispositivo. Para obtener más información acerca del encendido y apagado de un dispositivo de LAN inalámbrica y acerca de la utilización del indicador de dispositivo de LAN inalámbrica de su notebook, consulte la documentación específica de su modelo.
- Asegúrese de que las antenas estén libres de obstrucciones. Para obtener información acerca del número y ubicación de antenas en su notebook, consulte la documentación específica de su modelo.
- Asegúrese de estar dentro del alcance óptimo de un punto de acceso (para una conexión de infraestructura) o de otra computadora inalámbrica (para una conexión ad hoc).
- Use la utilidad Administrador de dispositivos de su sistema operativo para verificar si el controlador de dispositivo de LAN inalámbrica correcto está cargado y funcionando adecuadamente.
- Verifique si está utilizando el SSID correcto.
- Verifique si la configuración de encriptación inalámbrica es la correcta.
- Si trata de conectarse a una red ad hoc, asegúrese de que la configuración de canal sea la correcta.
- Considere que el desempeño de la LAN inalámbrica puede verse afectado por los siguientes factores:
  - Tipo y espesor de los materiales de construcción de la instalación (ladrillo, acero, hormigón, vidrio, etc.)

- ❏ Cercanía de equipos electrónicos y de comunicaciones y sistema HVAC.
- ❏ Personas u objetos moviéndose en el área de la antena y del punto de acceso.
- ❏ Número de usuarios conectados a la vez en una misma área a un solo punto de acceso.
- ❏ Concentración de puntos de acceso dentro de un área.
- ❏ Utilización de los canales.

El notebook no tiene acceso a los recursos de red

- Si inicia una sesión en una red inalámbrica a través de un punto de acceso, pero el notebook no se puede conectar a recursos de red, puede que el notebook no haya recibido una dirección IP. Es posible que, cuando el comando lo solicite, deba liberar y renovar su dirección IP de red utilizando los comandos ipconfig release (liberar) y renew (renovar).
- Asegúrese de que la configuración de encriptación inalámbrica sea la correcta.

La conexión se interrumpe después de 3 minutos

Si Windows XP Service Pack 1 está instalado en el notebook, la autenticación de dispositivo de LAN inalámbrica está activada en forma predeterminada. La autenticación activada de dispositivos de LAN inalámbrica requiere que exista en la red un servidor de autenticación para que un dispositivo de LAN inalámbrica obtenga acceso a la red. Si el dispositivo de LAN inalámbrica de su notebook tiene activada la autenticación de dispositivos de LAN inalámbrica y no existe en la red un servidor de autenticación, la conexión inalámbrica se perderá cada 3 minutos.

Si su red no requiere autenticación de dispositivos de LAN inalámbrica, desactive la autenticación de dispositivos de LAN inalámbrica en su notebook para evitar las desconexiones de red. Para desactivar la autenticación de dispositivos de LAN inalámbrica:

1. Seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control > Conexiones de red**.
2. Haga clic con el botón derecho en la conexión inalámbrica y luego seleccione **Propiedades**.
3. Seleccione la ficha **Redes inalámbricas**.
4. Seleccione el nombre de la red en la ventana **Redes preferidas** y luego seleccione **Propiedades**.
5. Seleccione la ficha **Autenticación**.
6. Asegúrese de que la casilla de verificación correspondiente a la autenticación no esté seleccionada.
7. Seleccione **Aplicar** y luego **Aceptar**.

El notebook no se puede conectar a Internet cuando está activado el WEP en el punto de acceso

Windows XP Service Pack 1 cambia la enumeración del índice de teclas del WEP (Protocolo de encriptación inalámbrica, Wireless Encryption Protocol) de la numeración asignada a la tecla en la versión original de Windows XP. En la versión original (XP Gold), las teclas de índice están numeradas de 0 a 3. Windows XP Service Pack 1 (SP1) cambia la numeración de las teclas de índice a un rango de 1 a 4.

Como resultado, si utiliza la tecla WEP 1 en un cliente con Windows XP Gold, tiene que utilizar la tecla WEP 2 con el mismo cliente bajo Windows XP SP1.

La indicación de velocidad en el Estado de conexión fluctúa

Si la indicación de velocidad en el Estado de conexión fluctúa aunque la unidad esté fija, puede que no sea necesaria ninguna acción.

El algoritmo para la determinación de la velocidad de los datos verifica los datos paquete por paquete y ajusta esa velocidad a las condiciones actuales. Los paquetes perdidos o dañados causarán una reducción en la velocidad de los datos, y los paquetes correctos subsiguientes harán que la velocidad aumente.

Los paquetes se pueden perder o dañar debido a interrupciones aéreas. Por ejemplo, en un entorno de oficina, las interrupciones pueden ser causadas por transmisiones de otras WLAN. En un entorno de hogar, las interrupciones pueden ser causadas por hornos microondas o teléfonos inalámbricos.

Algunas tarjetas WLAN no actualizan sus indicaciones de velocidad y es posible que no indiquen la velocidad de conexión real.

El rango de rendimiento y conexión es variable

Si hay variaciones grandes en el rendimiento y en el rango incluso cuando el equipo esté fijo, la causa puede estar en fuentes cercanas de interferencia de radiofrecuencia. Las radios WLAN operan en bandas de frecuencia no licenciadas, donde también pueden operar muchas otras clases de dispositivos de radio. Dichos dispositivos de radio pueden afectar severamente el desempeño de la WLAN. Entre los dispositivos que pueden causar interferencias están los teléfonos inalámbricos, los hornos microondas y los dispositivos de radio Bluetooth.

Si el problema se debe a un teléfono inalámbrico, es posible trasladar ya sea el teléfono o el dispositivo WLAN a otra frecuencia en la banda para mejorar el desempeño. Para obtener instrucciones de cambio de canal, consulte la documentación de su teléfono o dispositivo WLAN.

El notebook no puede detectar un dispositivo Bluetooth

- Asegúrese de que el dispositivo Bluetooth esté encendido.
    - ❏ Algunos teléfonos Bluetooth se deben configurar para la detección y pueden ser detectables por otros dispositivos sólo durante un lapso breve.
    - ❏ En la mayoría de los notebook, la configuración del dispositivo está disponible en Todo Bluetooth Neighborhood. Para obtener más información, consulte la documentación que viene con el dispositivo Bluetooth.
- Actualice la lista de dispositivos Bluetooth como se indica en la documentación de Bluetooth.
- Asegúrese de que:
    - ❏ La búsqueda Bluetooth de dispositivos esté activa.
    - ❏ No se filtren las respuestas de los dispositivos a la búsqueda Bluetooth.

Indice

D

E

F

G

H

I

J

L

T